

ผู้นำเสนองาน พ.ว.พุทธิชาติ เอี่ยมสอาด พ.ว.ประจูดาว อินยศ พ.ว.ศุภมาส สีบวสุธากุล และทีม

หอผู้ป่วยพิเศษอาคารสิริกิติ์ 9/1 งานการพยาบาลผู้ป่วยในระบบพิเศษ 1 ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามาธิบดี

การรับ-ส่งเวรเป็นหัวใจสำคัญในการส่งต่ออาการและข้อมูลของผู้ป่วยการรับ-ส่งเวรที่มีประสิทธิภาพ หมายถึงการส่งต่อและรับข้อมูล เกี่ยวกับอาการ อาการแสดง การรักษาการพยาบาลที่ได้รับ แผนการรักษา และผลการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยครอบคลุม ทั้งทางร่างกายจิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณของผู้ป่วย ภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสม ดังนั้นเนื้อหาและระยะเวลาที่ใช้ จึงเป็นปัจจัยที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพ หากใช้เวลาได้อย่างเหมาะสม จะทำให้มีเวลาในการพยาบาลผู้ป่วย การวางแผนการพยาบาล ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน มีความต่อเนื่อง การประสานงานกับหน่วยต่างๆ ได้อย่างราบรื่น ซึ่งสถิติที่ผ่านมาตลอดหลายปีในแต่ละเวรใช้เวลาในการรับ-ส่งเวรประมาณ 45-50 นาที ส่งผลให้พยาบาลมีเวลาในการดูแลผู้ป่วยลดลง ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อยล้าและเบื่อง่ายที่ต้องเลิกงานช้ากว่าเวลาเลิกจริงประมาณ 50-60 นาที ส่งผลให้ไม่มีความสุขในการทำงาน พยาบาลเวรป่วยเลิกงานช้าทำให้ขึ้นรถดูไม่ทันและต้องนั่งแท็กซี่กลับบ้านพัก พยาบาลทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มและอาจไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินได้ จากการปฏิบัติงาน หอผู้ป่วยพบปัญหาจากการรับ-ส่งเวรที่ใช้เวลานาน ดังนี้ 1.ด้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยมีปัญหามีโรคเรื้อรัง มีการรักษาและคัดกรองหลายอย่าง กิจกรรมพยาบาลที่เกิดขึ้นค่อนข้างมากในแต่ละเวร เนื่องจากเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ มีโรคที่ซับซ้อน ผู้ป่วยมีอาการไม่คงที่และการรักษาแบบขั้นสูงกว่าโรคที่ไม่ซับซ้อน เป็นต้น 2.ด้านพยาบาล เช่น พยาบาลมีสมรรถนะที่แตกต่างกัน จัดรายการละเอียดของผู้ป่วยไม่ได้ ไม่เข้าใจอาการของผู้ป่วยในแต่ละราย สรุปใจความสำคัญในการเล่าเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้ เป็นต้น 3.ด้านหน่วยงาน เช่น ไม่มีระบบที่ชัดเจนในการรับ-ส่งเวร ไม่มีแบบฟอร์มในการส่งข้อมูล เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวหอผู้ป่วยพิเศษอาคารสิริกิติ์ 91 จึงได้ Lean ระบบการรับ-ส่งเวร ในหอผู้ป่วยเพื่อให้มีการรับ-ส่งเวรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่พยาบาลมีเวลาในการดูแลผู้ป่วยมากขึ้นและมีความสุขในการทำงาน ไม่เหนื่อยล้าหรือเบื่อง่ายในการปฏิบัติงาน

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลรับ-ส่งเวรเกี่ยวกับข้อมูลการดูแลผู้ป่วยได้ถูกต้อง
2. เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลตามมาตรฐานวิชาชีพ ไม่เกิดข้อร้องเรียนจากการรับ-ส่งเวรผิดพลาด
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลพึงพอใจในการ Lean ระบบการรับ-ส่งเวร (ระดับมาก-มากที่สุด)
4. เพื่อลดระยะเวลาในการรับ-ส่งเวร โดยได้ข้อมูลครบถ้วน
5. เพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลมีความสุขในระบบการรับ-ส่งเวร (ระดับมาก-มากที่สุด)

คณะกรรมการร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (รูปที่ 1) ได้นำหลักการ Lean Principle มาใช้ในการพัฒนาระบบและจัดทำแผนดำเนินงานกิจกรรม (รูปที่ 2) จึงนำสู่การปฏิบัติ ดังนี้

1. จัดทำแนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการรับ-ส่งเวร (รูปที่ 3) ยกเลิกการรับ-ส่งเวรในรายละเอียดที่ไม่จำเป็นและยกเลิกการส่งรายละเอียดใน case ที่อาการคงที่
1. จัดทำรายงานผู้ป่วยประจำวัน (รูปที่ 4) และส่งเข้า Line Application ในทุกเช้า และจัดทำตารางบันทึกเวลาในการรับ-ส่งเวร (รูปที่ 5)
2. จัดทำแบบฟอร์มการเขียน Case รับย้าย (รูปที่ 6) เพื่อใช้ในการสื่อสารข้อมูล
3. เมื่อมีการรับใหม่ ให้หัวหน้าเวรถ่ายภาพ ใบ 11 Pattern (รูปที่ 7) ส่ง Line Application และปรับปรุงแนวปฏิบัติในการรับ-ส่งเวร (รูปที่ 8) เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ (ข้อที่)				ก่อน ดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือน / ปี)				
	1	2	3	4		เป้า หมาย	หลัง			
							ครั้งที่1 (ระยะที่1)	ครั้งที่2 (ระยะที่2)	ครั้งที่ 3 (ระยะที่3)	ครั้งที่ 4 (ระยะที่4)
1.ร้อยละของพยาบาลรับ-ส่งเวรเกี่ยวกับข้อมูลการดูแลผู้ป่วยได้ถูกต้อง			✓		100%	100%	100	100	100	100
2.จำนวนข้อร้องเรียนจากการรับ-ส่งเวรผิดพลาด			✓		0	0	0	0	0	0
3.ร้อยละของพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการ lean ระบบการรับ-ส่งเวร (ระดับมากที่สุด)			✓		≤80%	≥ 95%	80	94	100	100
4.ระยะเวลาในการรับ-ส่งเวร ลดลงโดยได้ข้อมูลครบถ้วน			✓		45-50 นาที	≤30 นาที	25.46	21.33	18.48	18.01
5.ร้อยละของความสุจริตของเจ้าหน้าที่พยาบาลในระบบการรับ-ส่งเวร (ระดับมาก-มากที่สุด)			✓		≤80%	≥ 95%	90	96	100	100

[illegible]

- 1.ด้านผู้ป่วย: ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัย พยาบาลมีเวลาให้การพยาบาลมากยิ่งขึ้น
- 2.ด้านพยาบาล: พยาบาลมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจในระบบการรับ-ส่งเวร ทำงานได้ทันเวลา ไม่เกิดภาวะเครียดและกลับบ้านได้ตรงเวลา ไม่เกิดความเหนื่อยล้า
- 3.ด้านหน่วยงาน: มีระบบการรับ-ส่งเวรที่มีประสิทธิภาพและสามารถให้การพยาบาลที่ได้มาตรฐาน วิชาชีพ บุคลากรมีความสุขในการทำงาน และสร้างความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ได้กลับบ้านตรงเวลาร่วมรุดคณะฯ